



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

A adoção das Redes Sociais nas PME's portuguesas

Diogo Manuel Mota Coelho

Orientação: Prof.^a Doutora Cristina Marreiros

Prof. Doutor Rui Quaresma

Mestrado em Gestão

Área de especialização: *Empreendedorismo e Inovação*

Dissertação

Évora, junho de 2013



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

A adoção das Redes Sociais nas PME's portuguesas

Diogo Manuel Mota Coelho

Orientação: Prof.^a Doutora Cristina Marreiros

Prof. Doutor Rui Quaresma

Mestrado em Gestão

Área de especialização: *Empreendedorismo e Inovação*

Dissertação

Évora, junho de 2013

Dedicatória

Gertrudes, Júlio e Paulo

“O valor das coisas não está no tempo em que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis” Fernando Pessoa "cit. em *"Qual o tempo do cuidado?"* – p. 49, de Maria Júlia Paes de, Edições Loyola, 2004.

Resumo

Este estudo tem como objetivo conhecer a utilização das Redes Sociais nas Pequenas e Médias Empresas portuguesas. Inicialmente foi feita uma abordagem teórica à Internet e às Redes Sociais em Portugal e no mundo para, posteriormente, analisar a utilização que as empresas podem fazer destas plataformas, nomeadamente para o marketing e publicidade, o recrutamento de recursos humanos e o comércio eletrónico. Posteriormente, procedeu-se à análise dos resultados obtidos através dos inquéritos feitos às empresas selecionadas. Entre outras conclusões, verifica-se que as Pequenas e Médias Empresas portuguesas já começam a estar presentes nas Redes Sociais e que a principal razão que as leva a estas plataformas é o facto de quererem dar a conhecer os seus produtos aos seus clientes, bem como saber as opiniões e sugestões que estes têm acerca da empresa.

Palavras-chave: Internet; Redes Sociais; PME's.

Abstract

The adoption of Social Networks by Portuguese Small and Medium Enterprises

The main goal of this study is to understand the use of Social Networks by Portuguese Small and Medium Enterprises. Initially, a theoretical approach to the Internet and Social Networks in Portugal and in the world was developed. After that the focus was on the use that the enterprises may give to these platforms, as, for example, a mean to marketing and advertising, human resources recruitment, and e-commerce. Subsequently, the data obtained through the survey of selected companies were analyzed. Among other conclusions, it was verified that the Portuguese Small and Medium Enterprises are already starting to be present on Social Networks and that the main reason that leads them to these platforms is the fact that they want to show their products to their clients, as well as to know their clients opinions and suggestions about the company.

Keywords: Internet; Social Networks; PME's.

Agradecimentos

Aos professores Rui Quaresma e Cristina Marreiros, que tão prontamente aceitaram o convite para serem meus orientadores, e pelas horas que despenderam para que eu pudesse entregar este estudo.

Ao Amigo, com “A” maiúsculo, Fábio Correia, o melhor que alguém pode ter.

À Maria João Florindo, Tatiana Gonçalves e Andreia Augusto, por me terem sempre apoiado. Se não fossem vocês talvez não tivesse chegado aqui.

Ao João Fernandes, Ricardo Serafim e Michael Morgado, por me terem ajudado em dúvidas que tive durante o desenvolvimento da dissertação. As vossas opiniões e sugestões foram inspiradoras.

Aos meus afilhados e afilhadas, por fazerem de mim um orgulhoso padrinho.

A todas as pessoas que me acompanharam no meu percurso académico, e que contribuíram para que se tornasse uma fase tão especial da minha vida.